



REGULAMENTO INTERNO



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE BORBA



ÍNDICE

CAPÍTULO I - Natureza e Fins

Art.1º Âmbito.....	4
Art.2º Legislação aplicável.....	4
Art.3º Objetivos do Regulamento.....	4
Art.4º Missão e objetivos da ERPI.....	4
Art.5º Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	5

CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes

Art.6º Condições de Admissão.....	6
Art.7º Critérios de Admissão.....	7
Art.8º Processo de Candidatura.....	7
Art.9º Lista de Espera.....	8
Art.10º Admissão de Utentes.....	8
Art.11º Acolhimento dos novos utentes.....	9
Art.12º Alojamento dos Utentes.....	10
Art.13º Processo Individual do Utente.....	10

CAPÍTULO III - Instalações e Regras de Funcionamento

Art.14º Instalações.....	11
Art.15º Comparticipação.....	12
Art.16º Contrato de Prestação de Serviços.....	17
Art.17º Sanções/ Procedimentos.....	17
Art.18º Cessação da Prestação de Serviços.....	18
Art.19º Interrupção da Prestação de Serviços.....	18
Art.20º Capacidade da Estrutura Residencial.....	19
Art.21º Horários.....	19
Art.22º Paridade e Local de alimentação.....	20
Art.23º Proibição de outros alimentos e bebidas.....	20
Art.24º Entrada e Saída dos Utente.....	20
Art.25º Bens Pessoais dos Utentes.....	21
Art.26º Responsabilidade.....	22



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

Art.27º Atividades/Passeios.....	22
Art.28º A Direção Técnica.....	23
Art.29º Pessoal.....	23
CAPÍTULO IV - <u>Direitos e Deveres</u>	
Art.30.º Direitos e Deveres dos utentes.....	29
Art.31º Direitos e Deveres da Instituição.....	31
Art.32º Direitos e Deveres dos Colaboradores.....	32
Art.33º Direitos e Deveres do Familiar de Referência/Familiares.....	32
CAPÍTULO V - <u>Custeamento do Funeral e Sufrágios</u>	
Art.34º Custeamento do Funeral e Sufrágio.....	33
CAPÍTULO VI - <u>Sugestões/ Reclamações</u>	
Art.35º Sugestões/ Reclamações.....	34
CAPÍTULO VII - <u>Livro de Registo de Ocorrências</u>	
Art.36º Livro de Registo de Ocorrências.....	34
CAPÍTULO VIII - <u>Acesso a outros Serviços</u>	
Art.37º Acesso a outros Serviços.....	34
CAPÍTULO IX - <u>Locais de Interesse na Comunidade</u>	
Art.38º Locais de Interesse na Comunidade.....	35
CAPÍTULO X - <u>Disposições Finais</u>	
Art.39º Alterações ao Regulamento.....	35
Art.40º Integração de Lacunas.....	36
CAPÍTULO XI <u>Entrada em Vigor</u>	
Art.41º Entrada em Vigor.....	36



CAPÍTULO I

Natureza e Fins

Art.1º

Âmbito

A Santa Casa da Misericórdia de Borba, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) Josefina Silveira Fernandes, celebrado em 25 de Janeiro de 2008, pertencente a Santa Casa da Misericórdia de Borba, Instituição Particular de Solidariedade Social, funciona na Rua Quinta da Prata nº3, em Borba e rege-se pelas seguintes normas.

Art.2º

Legislação aplicável

Esta Estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado no Decreto-Lei nº64/2007 de 14 de Março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei nº 33/2014 de 4 de Março, pela Portaria nº 67/2012 de 21 de Março, pela Circular Normativa nº 04/2014 de 16/Dezembro, pelos princípios gerais estabelecidos no *Compromisso da Misericórdia*, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, bem como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

Art.3º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

Art.4º

Missão e objetivos da ERPI



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

a) A ERPI é um equipamento que se destina ao alojamento coletivo de pessoas com idade correspondente à idade estabelecida para a reforma, ou outras situações de maior risco de perda de independência e/ou autonomia que, por opção própria, ou por inexistência de retaguarda social pretendam integração, podendo aceder a serviços de apoio biopsicossocial, orientados para a promoção da qualidade de vida.

b) Esta resposta social tem como principais objetivos:

- Atender e acolher pessoas idosas, cuja situação familiar, social, económico e de saúde não permitam resposta alternativa ou pessoas de idade inferior a 65 anos, em condições excecionais, a considerar caso a caso;
- Proporcionar os serviços adequados para a satisfação das necessidades dos residentes, nomeadamente alojamento, alimentação, saúde, tratamento de roupa, conforto, ocupação/lazer;
- Prestar o apoio necessário à família dos utentes, no sentido de preservar e fortalecer os laços familiares;
- Prestar apoio psicossocial aos utentes;
- Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Potenciar a integração social;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- Promover estratégias de reforço da auto-estima, de valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade de autónoma para a organização das atividades da vida diária;
- Proporcionar alojamento temporário, como forma de apoio à família ou pessoa(s) prestadora(s) de cuidados , em situações excecionais : doença, fins-de-semana, férias e outras, mas por um período máximo de quinze dias úteis.

Art.5º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

- Alojamento;
- Cuidados de higiene;



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- Alimentação/ Nutrição adequadas às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- Higiene dos espaços;
- Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- Administração de fármacos quando prescritos;
- Tratamento de roupa;
- Apoio Psicossocial;
- Cuidados de enfermagem, bem como cuidados de saúde;
- Acompanhamento de médico de clínica geral;
- Cabeleireiro/barbeiro;
- Atividades de animação sociocultural;
- Ginástica.

CAPÍTULO II

Processo de Admissão dos Utentes

Art.6º

Condições de Admissão

A admissão dos utentes obedece às seguintes condições:

- a) Idade igual ou superior a 65 anos ou pessoas de idade inferior a 65 anos, em condições excecionais, nomeadamente:
 - Situação de saúde que não lhe permita permanecer sozinho na sua habitação;
 - Insuficiente ou Inexistente retaguarda familiar;
 - Solidão/Isolamento social.
- b) Não sofrer de doença infetocontagiosa ou não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da ERPI.
- c) Concordância clara do utente de querer ingressar na ERPI;
- d) Concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Misericórdia.



Art.7º

Critérios de Admissão

- a) Falta de apoio familiar ou outro;
- b) Isolamento social ou geográfico;
- c) Grau de Autonomia;
- d) Carência de condições habitacionais;
- e) Ser natural e/ou residente do concelho;
- f) Usufruir de outro serviço prestado pela Instituição;
- g) Vontade expressa em frequentar a ERPI.

Art.8º

Processo de Candidatura

As candidaturas são efetuadas junto da Diretora Técnica da ERPI, nos respetivos dias de atendimento, durante todo ano, nas Instalações da ERPI Humberto Silveira Fernandes.

É efetuado o preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de Saúde/ Cartão do Cidadão ou subsistemas a que o utente pertença.;
- Relatório Clínico;
- Declaração de rendimentos anual (IRS);
- Comprovativos das despesas;



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- Declaração médica que ateste não sofrer de doença infetocontagiosa ou perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física dos outros utentes ou perturbe o normal funcionamento da ERPI.
- Bilhete de Identidade e de contribuinte do familiar de referência do utente, bem como a sua morada e contacto telefónico.

Em caso de utentes com capacidade diminuída, com representante legal juridicamente definido deve ser apresentada a certidão da sentença judicial que determina essa mesma tutela.

Art.9º

Lista de Espera

- a) As inscrições de potenciais utentes são registadas numa base de dados, para posteriormente se proceder à admissão.
- b) A prioridade da admissão é baseada na ponderação dos vários critérios de admissão, e em caso de igualdade, funcionará a data de inscrição.

Art.10º

Admissão de Utentes

- a) A admissão é da responsabilidade da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Borba, baseada no relatório/informação social realizada pela Diretora Técnica.
- b) Após a decisão da admissão, a Diretora Técnica procederá à abertura de um processo individual do utente.
- c) No ato de admissão deverá ser facultado o presente Regulamento Interno, e deve ser celebrado um contrato de prestação de serviços, entre o utente, o seu familiar de referência/representante legal e a Direção da Instituição, onde constem os principais direitos e obrigações de todas as partes. O referido contrato de prestação de serviços deverá ser assinado e rubricado em triplicado (sendo um para a Instituição, um para o utente e outro para o seu familiar de referência/representante legal).



- d) A ERPI deve no ato de admissão:
- Prestar ao utente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano da ERPI;
 - Informar o utente do valor da comparticipação a pagar à Misericórdia;
 - Informar o utente e o seu responsável do Regulamento Interno;
 - Elaborar a relação dos bens e valores que o utentes trás consigo, a qual será assinada pela Diretora Técnica, pelo próprio utente ou familiar de referência, a quem será entregue um duplicado;
- e) Será solicitado ao familiar de referência/ representante legal que assumam:
- A obrigação de acompanhar e apoiar a pessoa a acolher durante a estadia na ERPI;
 - A responsabilidade de se providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer titulo do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços.

Art.11º

Acolhimento dos novos utentes

- a) O acolhimento do utente é feito pela equipa técnica multidisciplinar que começam por recolher a informação relativa ao mesmo, cada um na sua área.
- b) Posteriormente segue-se:
- Uma visita às Instalações e ao respetivo quarto;
 - Apresentação aos outros utentes e colaboradores que diretamente irão participar na sua intervenção;
 - Visita a todos os espaços do equipamento, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento.



Art.12º

Alojamento dos Utentes

- a) O alojamento dos utentes será em quartos triplos, duplos ou individuais, procurando agrupá-los de forma a conseguir um ambiente acolhedor e de bem-estar.
- b) Quando estritamente necessário, os utentes poderão ser transferidos de quarto.
- c) No caso específico de casais, quando se verificar o falecimento de um dos cônjuges ou companheiros, será considerada a permanência do sobrevivente no mesmo quarto, em partilha com outro Utente; ou, no caso de não ser viável, a transferência para aposento apropriado à sua nova situação.

Art.13º

Processo Individual do Utente

O Processo Individual do Utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de Inscrição;
- b) Data de Admissão na Resposta Social;
- c) Ficha de Admissão;
- d) Ficha de Registo e Avaliação das Capacidades do utente;
- e) Plano de Desenvolvimento Individual;
- f) Processo Individual de Saúde e Identificação do Médico Assistente;
- g) Plano Individual de Cuidados (PIC);
- h) Outros registos essenciais relativos ao utente, tais como ocorrências gerais, ausências, situações anómalas, tratamento de roupa etc.;
- i) Contrato de Prestação de Serviços;
- j) Documentos Pessoais:
 - a. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão;
 - b. Cartão de Contribuinte;



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d. Relatório médico com história clínica do utente;
- e. Cartão de utente;
- f. Declaração dos Rendimentos do Utente (IRS) e despesas;
- g. Bilhete de Identidade e de contribuinte do familiar de referência do utente, bem como a sua morada e contacto telefónico.

CAPÍTULO III

Instalações e Regras de Funcionamento

Art.14º

Instalações

As instalações da ERPI Josefina Silveira Fernandes são compostas por:

- Salão de Convívio;
- Refeitório;
- Cozinha/ despensa;
- Copa;
- Instalações Sanitárias;
- Gabinete Técnico;
- Recepção;
- Gabinete Médico e de Enfermagem;
- Zona dos Quartos;
- Instalações Sanitárias e arrumos dos colaboradores.

O serviço de lavandaria funciona num espaço independente e serve também outras respostas sociais da Instituição.



Art.15º

Comparticipações

a) Determinação da Participação

A participação do utente, devida pela utilização de serviços ou equipamentos da ERPI, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar, variável entre Nível 1 - 75%, Nível 2 - 80%, Nível 3 - 85% e Nível 4 - 90% de acordo com o grau de dependência do utente, determinado através da aplicação do Índice de Katz. Caso o utente tenha requerido ou usufrua do Complemento de Dependência de 1º Grau, é aplicada a percentagem correspondente ao Nível 4.

b) Cálculo do Rendimento Per Capita

O cálculo do rendimento "per capita" do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo:

- RC= Rendimento per capita mensal
- RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)
- D= Despesas mensais fixas
- N= Número de elementos

c) Prova dos Rendimentos e Despesas do utente

- A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Misericórdia convencionar um montante de participação do utente.



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- Da aplicação da fórmula para efeitos de cálculo da comparticipação não podem resultar aumentos superiores a 5% dos valores das comparticipações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos.
- A falta de entrega da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

d) Prova dos Rendimentos e Despesas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou a quem se encontra a prestação de alimentos

A prova dos rendimentos e das despesas fixas dos Descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à Prestação de Alimentos é sujeita às regras presentes na alinea anterior.

e) Comparticipação do Utente e dos Descendentes de 1º Grau em linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos.

- As comparticipações serão revistas anualmente pela Mesa Administrativa, tendo em conta o limite anual do equipamento disposto no Compromisso de Cooperação em vigor, tendo sempre como valor mínimo a mensalidade aplicada no ano anterior.
- As Comparticipações por Dependência fazem parte do rendimento do utente para o cálculo do rendimento *per capita*.
- À comparticipação familiar apurada pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares.
- Para efeitos de determinação da comparticipação dos descendentes de 1º Grau em linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o montante apurado



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

acordado entre as parte interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.

- A comparticipação dos descendentes irá somar à comparticipação familiar do utente.
- As despesas com medicamentos, consultas, exames complementares de diagnóstico, material de incontinência, algálias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações realizadas pelo Utente ou por sua conta, são da responsabilidade do utente ou do familiar de referência/representante legal.
- As despesas com vestuário, chamadas telefónicas, realizadas pelo Utente ou por sua conta, e despesas de falecimento são da responsabilidade do utente ou do familiar de referência/representante legal.
- A medicação ou outros bens ligados à saúde e à higiene pessoal (material de incontinência) ficarão a cargo do utente ou do familiar de referência, estes terão de ter em conta a entrega dos mesmos em tempo útil. Na sua falta proceder-se-á à requisição dos mesmos por parte da Instituição, sendo da responsabilidade do utente ou do familiar de referência/representante legal suportar esse custo.
- A Comparticipação deverá ser paga até ao dia 18 do mês a que respeita, através de cheque, transferência bancária, vale de correio ou numerário.
- O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido implica que a mensalidade seja acrescida de uma penalização de 10%, no mês seguinte;
- Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
- Iniciando-se a frequência da ERPI na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado diretamente na ERPI ou através de transferência bancária.
- As despesas de enfermagem superior a 100€ mensais, são da responsabilidade do utente e/ou do seu responsável. A totalidade das despesas com deslocações do utente aos serviços de saúde são da inteira responsabilidade do utente ou do familiar de referência/representante legal.
- Caso as faturas/recibos da medicação não sejam pagos até ao final do terceiro mês de fornecimento, as mesmas serão entregues na respetiva Farmácia. A partir desse momento o pagamento da medicação deve ser efetuado diretamente à Farmácia.

f) Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

Rendimento Mensal Líquido do Utente e/ou dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do utente (RAF) e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares;
- As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

6.2. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

6.3. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respectivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

7. De capitais;

7.1. Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

7.2. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Para apuramento do montante do rendimento do utente e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do utente:

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes



- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social de ERPI, é considerada, também, como despesa do utente.

Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) pode a instituição estabelecer um limite máximo do total de despesas a considerar, desde que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG será considerado o valor real da despesa.

g) Comparticipação Financeira dos Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

A comparticipação familiar, nas vagas não cobertas em acordo de cooperação, é de livre fixação, com um limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente verificado nesta resposta social.

Art.16º

Contrato de Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente e seu familiar de referência /representante legal e a entidade gestora do estabelecimento é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Sempre que ocorram alterações ao Contrato de Prestação de Serviços é elaborada uma adenda ao Contrato existente, que é sujeito à aprovação de ambas as partes e que passa a constar do Processo Individual do utente.



Art.17º

Sanções/ Procedimentos

- a) Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Misericórdia.
- b) As sanções serão aplicadas pela Mesa Administrativa aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - Advertência;
 - Exclusão da Misericórdia.
- c) Podem ficar sujeitos ao cancelamento do seu lugar na Misericórdia os utentes que manifestem comportamento antissocial, independentemente da etiologia, que perturbe o bom funcionamento que deve existir na Misericórdia.
- d) Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

Art.18º

Cessação da Prestação de Serviços

- a) O utente poderá cessar a prestação de serviços, por morte ou por denúncia. Sendo que a denúncia deverá ser efectuada por escrito e com o mínimo de 30 dias de antecedência.
 - Em caso de falecimento do utente, nos primeiros quinze dias do mês, existe um desconto de 50% na mensalidade. Se o utente falecer após o dia 15 do mês corrente a mensalidade deverá ser paga na sua totalidade;
 - Em caso de denúncia, e caso o utente não pretenda usufruir dos serviços no período dos 30 dias acima referidos, deverá participar com a totalidade da mensalidade.
- b) A prestação de serviços poderá ser cessada pela ERPI em casos de incumprimento das normas e deveres expressas neste regulamento ou por ausência de pagamento da mensalidade:
 - O desrespeito das normas e deveres com o intuito de prejudicar a Instituição, colegas e/ou colaboradores, poderá levar à cessação da prestação de serviços ao utente por parte da Instituição, que deve comunicar por escrito ao utente ou seu familiar de referência/ representante legal com um prazo de 30 dias de antecedência.



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a cessar a permanência do utente, após ser realizada uma análise individual do caso.
- A cessação do contrato implica a saída do utente das instalações de ERPI num prazo máximo de 10 dias, sendo da sua conta ou do seu familiar de referência todas as despesas inerentes à sua deslocação para o seu destino.

Art.19º

Interrupção da Prestação de Serviços

A interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente pode acontecer por motivos de hospitalização, férias ou integração em clínica de recuperação.

- a) Em situações de ausência por hospitalização, caso o período seja igual ou superior a 15 dias, o utente deverá que contribuir com 50% da mensalidade acordada. Em períodos de hospitalização inferiores a 15 dias a mensalidade terá que ser paga na sua totalidade.
- b) Caso o utente pretendam gozar férias, independentemente do período solicitado, deverá comunicar por escrito à Instituição e terá que contribuir com a totalidade da mensalidade.
- c) Para casos em que o utente solicite a interrupção da prestação de cuidados para integrar uma Unidade de Recuperação, deverá comunicar por escrito à Instituição, sendo que o período de integração na mesma não deverá exceder os 6 meses, e deve ser assegurado o pagamento de 75% da sua participação, mensalmente.

Art.20º

Capacidade da ERPI

A ERPI de tem capacidade para 37 utentes.

Art.21º

Horários

- a) Horários de funcionamento

O funcionamento desta ERPI da Santa Casa da Misericórdia de Borba é permanente.



b) Horário das refeições

O horário das refeições dos utentes é o seguinte:

- Pequeno-almoço: 9h00
- Almoço: 12h30
- Lanche: 15h30
- Jantar: 18h
- Ceia: 21h

c) Horário das visitas

O horário das visitas aos utentes é das 11.00 às 12.00, das 15.00 às 17.00 e das 19.00 às 20.00 horas, diariamente.

Art.22º

Paridade e Local de alimentação

A Alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionismo.

Art.23º

Proibição de outros alimentos e bebidas

- a) Para o regular funcionamento da ERPI é proibido aos utentes trazer alimentos para as instalações.
- b) É proibido trazer para a ERPI bebidas alcoólicas, para seu uso ou de outros utentes.
- c) É proibido usar nas instalações privativas quaisquer alimentos servidos no refeitório.

Art.24º

Entrada e Saída dos Utente

As saídas dos utentes são livres, no entanto deve-se ter em conta:

- Os utentes mentalmente ou fisicamente mais debilitados, em que a sua saída possa representar risco ou perigo para a sua segurança, apenas poderão sair quando



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- acompanhados por familiares diretos ou representante legal, que assumam a responsabilidade plena pelo utente;
- As saídas e entradas dos utentes na resposta social devem ser, previamente, comunicadas e verificarem-se entre as 9h as 22h;
 - As saídas dos utentes devem ser sempre registadas no livro de ocorrências. No caso da ausência se verificar por mais de um dia o familiar direto ou Representante legal deve proceder ao preenchimento do respetivo Termo de Responsabilidade.

Art.25º

Bens Pessoais dos Utentes

- a) No ato de admissão é elaborado um inventário dos bens pessoais do utente, que é devidamente assinado pelo utente, em caso de plena autonomia, pelo seu familiar de referência e pela Diretora Técnica. Este inventário é arquivado junto ao processo individual do utente;
- b) Caso o utente pretenda deixar alguns bens/valores à guarda da ERPI, é elaborada uma relação desses mesmos bens/valores que também é devidamente assinada e arquivada no processo individual do utente;
- c) A ERPI reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos;
- d) No caso, do utente ser considerado clinicamente incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis para o efeito, a Misericórdia assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor;
- e) Os utentes que o solicitarem terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos e ou entregues à Misericórdia, bem como todos os débitos efetuados;

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes 

- f) Caso seja opção do utente, os vales postais das suas pensões poderão ser recebidos pela Misericórdia, que se encarregará dos procedimentos necessários para a mudança de morada junto do Instituto de Segurança Social, Caixa Geral de Aposentações ou qualquer outra entidade pública ou privada pagadora das referidas reformas;
- g) Os montantes recebidos serão utilizados para pagamento da mensalidade e serviços/produtos extra mensalidade junto da Misericórdia, sendo que o remanescente monetário, caso exista, poderá ser entregue ao utente por sua solicitação;
- h) A Misericórdia será responsável junto do Utente e do seu Responsável, pelos bens e valores que lhe tenham sido entregues, cabendo-lhe em caso de solicitação por quem de direito, apresentar o extrato de conta corrente, bem como entregar todos os bens e montante apurado a título de crédito de conta corrente;
- i) A Misericórdia é sempre e em qualquer caso responsável pela devolução integral do capital em crédito que o utente tenha em conta corrente, nos termos dos números anteriores;
- j) Após o óbito do utente e caso existam bens à guarda da Instituição, deverão ser chamados à sucessão desses bens os seus herdeiros legítimos, sendo considerados como tais o cônjuge, os parentes e o Estado, de acordo com os artigos 2131.º e 2132.º do Código Civil.

A ordem porque são chamados tais herdeiros rege-se pelo disposto no artigo 2133.º do Código Civil: 1) cônjuge e descendentes; 2) cônjuge e ascendentes; 3) irmãos e seus descendentes; 4) outros colaterais até ao 4º grau; 5) Estado, que só é chamado à herança na falta do cônjuge e de todos os parentes sucessíveis (artigo 2152.º do CC).

Se os herdeiros não forem conhecidos, ou se repudiarem a herança, é chamado à herança o Estado, pelo que se aplica o regime processual destinado a declarar a herança jacente à sua subsequente liquidação.

A legitimidade para desencadear o processo cabe ao Ministério Público, devendo a instituição comunicar o óbito e a falta de cônjuge e de parentes sucessíveis, para que o citado órgão desenvolva os necessários mecanismos legais adequados à situação.



Se os herdeiros não forem conhecidos, ou se repudiarem a herança e sem prejuízo da comunicação do óbito ao Ministério Público, os bens e valores móveis não sujeitos a registo que estavam na posse do utente falecido e à guarda da Instituição no momento da sua morte, que não sejam reclamados pelos seus legítimos herdeiros ou representantes, dentro do prazo de um ano a contar do falecimento, reverterem a favor da instituição, nos termos do Decreto-Lei nº 253/78, de 26 de Agosto.

Art.26º

Responsabilidade

- a) A ERPI não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda;
- b) A ERPI não se responsabiliza por danos pessoais decorrentes ou conexos com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Art.27º

Atividades/Passeios

No início de cada ano civil é elaborado um Plano Anual de Atividade. Este Plano é afixado em local próprio para que todos os interessados o possam consultar.

Os passeios planificados não envolvem qualquer tipo de custo para o utente.

Art.28º

A Direção Técnica

A Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior na área das ciências sociais e do comportamento, sendo responsável pelo funcionamento da ERPI, cujo nome, formação se encontra afixado em local visível.

Art.29º

Pessoal



a) Quadro de Pessoal

Os recursos humanos afetos a esta resposta social são:

- Psicóloga que acumula funções de Diretora Técnica;
- Técnica de Serviço Social;
- Dietista;
- Animador Sociocultural;
- Ajudantes de Lar e Centro de Dia;
- Trabalhadoras de Serviços Gerais;
- Cozinheiras;
- Ajudantes de Cozinha;
- Operadoras de Lavandaria;
- Empregada de refeitório;
- Enfermeiro;
- Médico (Tempo parcial);
- Professor de Educação Física (Tempo parcial);
- Administrativas;
- Encarregada de Serviços Gerais.

b) Funções do Pessoal

Diretora Técnica:

- a) Dirigir o funcionamento da resposta social coordenando e supervisionando as atividades desenvolvidas pelo pessoal, bem como elaborar os Horários semanais e o Mapa de Férias dos colaboradores;
- b) Delinear, executar e avaliar todo o processo de "Avaliação de Desempenho" implementado na resposta social;
- c) Promover a realização de reuniões periódicas com os colaboradores, bem como com os utentes, sempre que considere necessário e pertinente;
- d) Elaborar, supervisionar e avaliar os planos de cuidados dos utentes;
- e) Estudar as situações socio-económicas e familiares dos candidatos a admitir;



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- f) Definir, em colaboração com a Técnica de Serviço Social, sempre que exista uma vaga na resposta social de ERPI, os casos considerados mais prioritários para a elaboração de uma informação para os Elementos da Mesa Administrativa definirem seu parecer;
- g) Acompanhar o processo de admissão e de integração dos novos utentes;
- h) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes e seus familiares, entre os utentes e os colaboradores e com a comunidade em geral;
- i) Realizar, sempre que necessário, atendimentos relacionados com inscrições para a resposta social de ERPI e aos familiares dos utentes;
- j) Elaborar e dinamizar, em colaboração com o Animador Sociocultural, o Plano de Atividades Anual;
- k) Zelar pela aplicabilidade do Regulamento Interno, bem como propor alterações ao mesmos sempre que considere necessário;
- l) Solicitar e partilhar com os serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação e/ou esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da resposta social, tendo em vista a sua melhoria;
- m) Proceder, sempre que necessário, à elaboração de Informações para a Mesa Administrativa sobre o funcionamento da resposta social bem como propor aquisição de equipamentos e serviços que sejam necessários ao seu bom funcionamento;
- n) Participar em reuniões com a Mesa Administrativa sempre que lhe for solicitado;
- o) Propor, à Mesa Administrativa, a admissão de novos colaboradores, sempre que considere necessário para o bom funcionamento da resposta social;
- p) Realizar, sempre que necessário, reuniões com as restantes Diretoras Técnicas das resposta sociais da Instituição com vista a delineação de estratégias de melhoramento dos serviços prestados e planeamento de atividades conjuntas, reforçando assim o espírito de equipa.

Técnica de Serviço Social:

- a) Estudar a situação social dos idosos inscritos na lista de espera para a resposta social de ERPI, nomeadamente através da realização de Visitas Domiciliárias e elaboração do consequente Relatório Social da situação em causa;

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes



- b) Colaborar, com a Diretora Técnica, a quando da existência de uma vaga na resposta social de ERPI, na definição dos casos considerados mais prioritários para a elaboração de uma informação para os Elementos da Mesa Administrativa definirem seu parecer;
- c) Participar em todo o processo de admissão e de integração dos novos utentes;
- d) Elaborar e manter atualizado o "Processo Individual" de cada utente;
- e) Fomentar e reforçar as relações entre os utentes e seus familiares, entre os utentes e os colaboradores e com a comunidade em geral;
- f) Prestar apoio psicossocial aos utentes sempre que necessário;
- g) Desenvolver, em conjunto com a Diretora Técnica o Plano Anual de Atividades.
- h) Apoiar a Directora Técnica em todo o processo de "Avaliação de Desempenho", bem como responsabilizar-se, em particular, pelo processo de "Avaliação de Desempenho" dos seguintes setores: Central de Compras, Lavandaria e Jardineiro;
- i) Realizar, sempre que necessário, atendimentos relacionados com inscrições para a resposta social de ERPI e aos familiares dos utentes;
- j) Manter a Lista de Espera, para a resposta social de ERPI, atualizada;
- k) Apoiar, sempre que necessário, a Diretora Técnica na gestão da ERPI;
- l) Substituir a Diretora Técnica nas suas ausências;
- m) Participar em reuniões com a Mesa Administrativa sempre que lhe for solicitado.

Dietista:

- a) Planear, elaborar e executar ementas adequadas nutricionalmente e adaptadas às preferências e estados de saúde dos utentes;
- b) Acompanhar a confeção das refeições garantindo a higiene e segurança alimentar na confeção das refeições de acordo com as ementas;
- c) Adequar as dietas de acordo com os estados de saúde e preferências dos utentes;
- d) Assegurar que refeições são servidas adequadamente do ponto de vista nutricional aos utentes;
- e) Avaliar e detetar utentes em risco nutricional através da aplicação de questionários de avaliação nutricional aos utentes;
- f) Promover e executar atividades junto dos utentes para criação e desenvolvimento de hábitos saudáveis e promoção da saúde;



Animador Sociocultural:

- a) Potencializar os recursos humanos e materiais existentes na comunidade;
- b) Realizar uma avaliação contínua do envolvimento e desenvolvimento dos utentes, nas atividades socioculturais;
- c) Aplicar adequadamente as metodologias e técnicas de animação;
- d) Promover o bem-estar psicossocial e aumentar os níveis de auto-estima dos utentes;
- e) Promover a prática de atividades saudáveis;
- f) Criar dinâmicas inter-relacionais e hábitos ativos;
- g) Dinamizar os diferentes espaços das respostas sociais;
- h) Prevenir para doenças degenerativas (Alzheimer, Diabetes, Hipertensão, etc.) com a realização de sessões informativas e ao desenvolver atividades de animação cognitiva e estimulação sensorial;
- i) Proporcionar momentos lúdicos, de lazer e convivência de formar a ocupar o tempo com qualidade;
- j) Estimular e reforçar os laços afetivos entre os utentes e a família;
- k) Proporcionar aos utentes novas experiências através do conhecimento de novos lugares e pessoas.

Serviços Administrativos:

- a) Realizar serviço de telefone e fazer atendimento ao público;
- b) Atualizar, no início de cada ano civil, a comparticipação dos utentes;
- c) Emitir as faturas e recibos referentes à comparticipação mensal e fraldas dos utentes, bem como receber os pagamentos efetuados (Comparticipação, fraldas e medicamentos);
- d) Receber, registar e arquivar de toda a correspondência e Fax recebidos;
- e) Realizar ofícios ou outra correspondência que é necessário expedir;
- f) Emitir, diariamente, o Balancete e Diários de Movimento;
- g) Realizar outras tarefas definidas pela Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

Encarregada de Serviços Gerais:

- a) Coordenar e orientar o pessoal em articulação com a Diretora Técnica;



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- b) Comunicar, à Diretora Técnica, todas as ocorrências com os utentes bem como todas as anomalias/avarias verificadas nos equipamentos e efetuar os procedimentos tendo em vista a sua resolução;
- c) Organizar a limpeza / arrumação de todas as instalações, bem como programar as limpezas mais aprofundadas;
- d) Participar na preparação e organização das atividades desenvolvidas na resposta social;
- e) Promover e melhorar a articulação entre os vários setores, apresentando à Diretora Técnica todas as sugestões que considere pertinente;
- f) Promover a integração de todos os utentes, bem como o seu bem-estar ao longo de toda a sua permanência na resposta social;
- g) Participar nas reuniões com o pessoal.

Ajudantes de Lar e de Centro de Dia:

- a) Proceder ao acompanhamento dos utentes;
- b) Prestar os cuidados de higiene e conforto aos utentes;
- c) Distribuir as refeições aos utentes;
- d) Responsabilizar-se pela limpeza da zona dos quartos;
- e) Distribuir e arrumar a Roupa dos utentes;
- f) Ministras aos utentes a medicação prescrita;
- g) Colaborar nas atividades de animação/ocupação;
- h) Acompanhar os utentes a consultas e à urgência sempre que necessário;
- i) Informar a Diretora Técnica de eventuais acontecimentos que possam colocar em causa o normal funcionamento da resposta social, ou que ponha em causa o bem-estar dos utentes.

Operadoras de Lavandaria:

- a) Proceder ao tratamento da Roupa dos utentes, desde a lavagem passando pelo engomar e dobrar da roupa;
- b) Garantir, atempadamente, a entrega da roupa na respetiva resposta social;
- c) Executar trabalhos necessários ao concerto e aproveitamento de peças de vestuário;
- d) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- e) Garantir a limpeza da lavandaria.

Serviços Gerais:

- a) Proceder à limpeza, higiene e arrumação de toda a resposta social;
- b) Colaborar no apoio ao refeitório;
- c) Apoiar os diversos setores da resposta social, de acordo com as necessidades do serviço;
- d) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- e) Prestar apoio aos utentes sempre que necessário;
- f) Colaborar nas atividades de animação/ocupação;
- g) Realizar outras tarefas definidas pela Diretora Técnica, no âmbito das suas funções.

Empregada de Refeitório:

- a) Coordenar e colaborar na preparação, arrumação e limpeza do refeitório;
- b) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- c) Assegurar o fornecimento das refeições de forma correta;
- d) Preparar as mesas para as diferentes refeições;
- e) Cumprir as normas do HACCP.

Cozinheiras:

- a) Preparar e confeccionar as refeições;
- b) Empratar as refeições;
- c) Responsabilizar-se pela limpeza da cozinha e anexos, garantido uma correta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP;
- d) Requisitar os géneros necessários à boa confeção das refeições;
- e) Cumprir a ementa semanal e sempre que houver alterações, comunicar previamente à Diretora Técnica;
- f) Reportar superiormente as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas.

Ajudantes de Cozinha:

- a) Apoiar a preparação e confeção das refeições e distribuir as refeições (por travessas);



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- b) Proceder à limpeza da cozinha e anexos, garantindo uma correta higienização de acordo com os planos estabelecidos pelo HACCP;
- c) Substituir a cozinheira nas suas faltas ou impedimentos.

Médico:

- a) Acompanhar com regularidade todos os utentes da resposta social de ERPI;
- b) Organizar e manter atualizado o Processo Clínico de cada utente e elaborar informações médicas sempre que necessário;
- c) Sinalizar/Articular com médicos de especialidade;
- d) Articular com os familiares dos utentes, sempre que a situação de saúde o justifique.

Enfermeira:

- a) Efectuar cuidados de enfermagem aos utentes;
- b) Manter atualizadas as fichas de registo de tratamento de enfermagem de cada utente;
- c) Fazer e/ou orientar, com regularidade, o controlo da Tensão Arterial e das Glicemias dos utentes;
- d) Orientar e formar as colaboradoras que prestam apoio direto aos utentes no que concerne aos procedimentos de atuação com os utentes dependentes, nomeadamente no que respeita ao seu posicionamento, mobilidade e prevenção de úlceras de pressão;
- e) Articular com o Médico sempre que necessário.

CAPÍTULO IV

Direitos e Deveres

Art.30.º

Direitos e Deveres dos Utentes

Direitos dos Utentes:

- a) Ser respeitado na sua individualidade, privacidade, nas suas convicções políticas e religiosas;
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;

Regulamento Interno



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- c) Participar nas atividades socioculturais da ERPI, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Beneficiar de um período de férias anual, sempre que um familiar se responsabilize pelo(s) utente(s), nomeadamente ao nível do acompanhamento diário e prestação dos cuidados necessários, por um período máximo de quinze dias;
- e) Ter apoio na gestão dos seus rendimentos, se necessário.

Deveres dos Utentes:

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, os colaboradores e os dirigentes da Instituição;
- c) Proceder à realização das refeições, no refeitório da Resposta Social (exceto situações especiais).
- d) Colaborar no cumprimento do plano de higiene pessoal estabelecido para cada utente;
- e) Participar mensalmente nos custos da mensalidade;
- f) Participar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, na vida diária da ERPI, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;
- g) Satisfazer o quantitativo mensal acordado sempre que se ausente da ERPI por motivo de férias ou por qualquer outra situação em que o seu lugar continue assegurado;
- h) Informar as colaboradoras sempre que pretendam ausentar-se das instalações da ERPI, independentemente da duração da ausência e do local onde pretendam ir;
- i) Comunicar por escrito à Direção da ERPI, com 15 dias de antecedência, quando pretender sair de férias;
- j) Comunicar por escrito à Direção da ERPI, com 30 dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente.

Art.31º

Direitos e Deveres da Instituição



Direitos da Instituição:

- a) Ver respeitado o seu património;
- b) Exigir o cumprimento do regulamento interno;
- c) Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste regulamento interno;
- d) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a atividade com zelo;
- e) Receber até à data acordada as participações dos utentes;
- f) Ser tratada com respeito e dignidade pelos utentes, seus familiares e colaboradores.

Deveres da Instituição:

- a) Garantir a qualidade nos serviços prestados com vista o bem-estar e qualidade de vida do utente;
- b) Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da Resposta Social;
- c) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações sobre os utentes e colaboradores;
- d) Dispor de Livro de reclamações;
- e) Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo e responsabilidade;
- f) Cumprir as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho;
- g) A promoção de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, que vise contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes bem como para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
- h) Informar sobre todas as atividades organizadas pela ERPI e respetiva calendarização, que deve ser afixada em local próprio;
- i) Fomentar a participação dos familiares no apoio ao utente, sempre que possível, e desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafetivo do utente;
- j) Apoiar na gestão dos rendimentos do utente, quando solicitado pelo Utente ou pelo seu Responsável.

Art.32º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

Direitos dos Colaboradores:



Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes

- a) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
- b) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, familiares dos utentes e restantes colaboradores;
- c) Ter acesso a formação;
- d) Todos os direitos consagrados na Lei.

Deveres dos Colaboradores:

- a) Cumprir as normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas na Resposta Social;
- b) Tratar com respeito, dedicação e atenção todos os utentes, respeitando a sua individualidade, intimidade e privacidade contribuindo assim para o seu bem-estar e qualidade de vida, bem como os colegas, familiares dos utentes e a Mesa Administrativa;
- c) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- d) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- e) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Resposta Social;
- f) Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;
- g) Cumprir as diretrizes superiormente delineadas.

Art.33º

Direitos e Deveres do Familiar de Referência/Familiars

Direitos do Familiar de Referência/Familiars dos Utentes:

- a) Participar na prestação de cuidados aos utentes, desde que devidamente autorizado pela Diretora Técnica;
- b) Visitar o utente, segundo o horário estipulado neste Regulamento;
- c) Levar o utente para gozar férias ou saídas para fora da Resposta Social, sempre que o desejarem, desde que cumpra o estipulado no presente regulamento;
- d) Ser tratado com respeito e dignidade por todos utentes, colaboradores e Mesa Administrativa;
- e) Ser recebido pela Diretora Técnica para esclarecimento de qualquer dúvida ou situação que envolva o seu familiar, bem como realizar sugestões para a melhoria dos nossos serviços;

**Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Josefina Silveira Fernandes**

f) Reclamar, caso não se verifique o cumprimento do que se encontra estipulado neste Regulamento Interno, existindo para efeito a possibilidade de o fazer junto da Diretora Técnica da Resposta Social ou no Livro de Reclamações.

Deveres do Familiar de Referência/Familiares dos Utentes:

- a) Os familiares obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafetivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.
- b) Tratar com respeito e dignidade os utentes, colaboradores e Mesa Administrativa;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação;
- d) Respeitar as normas do Regulamento Interno;
- e) Acompanhar, sempre que possível, o seu familiar a consultas, exames e à urgência;
- f) Acompanhar o processo de admissão, integração e de permanência na Resposta Social de modo a contribuir para o bem-estar e qualidade de vida do utente.

CAPÍTULO V**Custeamento do Funeral e Sufrágios****Art.34º****Custeamento do Funeral e Sufrágios**

As despesas com o funeral e sufrágios de um Utente são da responsabilidade da família do mesmo, salvo no caso de Utente sem possibilidades económicas e sem que outrem tome tempestivamente tal compromisso junto da Misericórdia, devendo então esta suportar os encargos e arrecadar qualquer benefício/ subsídio da Segurança Social.

CAPÍTULO VII



Sugestões/ Reclamações

Art.35º

Sugestões/ Reclamações

- a) Existe a possibilidade de formular sugestões e reclamações ou através do preenchimento de um impresso próprio, ou diretamente com a Diretora Técnica da resposta social;
- b) Este equipamento / resposta social dispõe de livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção pelo utente e /ou família e/ou responsável, sempre que desejar.

CAPÍTULO VIII

Livro de Registo de Ocorrências

Art.36º

Livro de Registo de Ocorrências

- a) Esta resposta social dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá para registar quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da ERPI.

CAPÍTULO IX

Acesso a outros Serviços

Art.37º

Acesso a outros Serviços

A resposta social, caso o Utente ou seu Responsável assim o entendam, pode solicitar a realização de serviços que a Instituição não dispõe, como por exemplo serviços de manicure, pédicure, fisioterapia, etc. No entanto o pagamento destes serviços extras é da inteira responsabilidade do Utente ou do seu familiar de referência/representante legal, e deve ser efetuado diretamente ao serviço contratado.



CAPÍTULO X

Locais de Interesse na Comunidade

Art.38º

Locais de Interesse na Comunidade

- Bombeiros Voluntários de Borba –Avenida dos Bombeiros, Tel.: 268894492
- Centro de Saúde de Borba – Rua Quinta da Prata, Tel.: 268808110
- Câmara Municipal de Borba – Praça da República, Tel.: 268891630
- Serviço Local - Segurança Social de Borba –Largo da Liberdade, Lote 1 Tel.: 217215539
- Finanças – Urbanização da Cerca, Tel.: 268894272
- GNR – Avenida 25 de Abril, nº2, Tel.: 268894221

CAPÍTULO X

Disposições Finais

Art.39º

Alterações ao Regulamento

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão/alteração deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da ERPI.

Art.40º



Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão suprimidas pela Misericórdia proprietária da resposta social, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO XI

Entrada em Vigor

Art.41º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 5 de Junho de 2017.

Aprovado por unanimidade em reunião da Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Borba, a 4 de Junho de 2017.

O Provedor

(Dr. Rui Bacalhau)